



LOI TYPE SUR LES INSTITUTIONS DE MICROCRÉDIT, 2023

Loi type visant à harmoniser l'octroi de licences, la réglementation et la supervision des institutions de microcrédit dans les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe, et à régler les questions liées ou accessoires à ce qui précède.

DISPOSITION DES SECTIONS

PARTIE I

PRELIMINAIRE

Section

1. Titre abrégé.
2. Définitions.
3. Application de la Loi type
4. Objectif de la Loi type
5. Objectifs, responsabilités et pouvoirs de l'autorité de régulation.

PARTIE II

OCTROI DE LICENCE

6. Agrément des institutions de microcrédit.
7. Pouvoirs de l'autorité de régulation à l'encontre des institutions de microcrédit non agréées.
8. Demande d'agrément en tant qu'institution de microcrédit.
9. Actionnariat et limites de l'actionnariat.
10. Termes et conditions d'octroi de licence
11. Conditions d'aptitude et de compétence
12. Étendue et durée de la licence

13. Suspension et annulation de la licence

14. Modification de la licence.

PARTIE III

GOUVERNANCE ET PRATIQUE DES ACTIVITES DE MICROREDIT

15. Informations devant être affichées par les institutions financières de microcrédit,

16. Notification des changements.

17. Processus de gouvernance et de gestion des risques.

18. Exigences relatives aux accords de microcrédit.

19. Agence bancaire

20. Code de conduite du prêteur.

PARTIE IV

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'EMPRUNTEUR

21. Droit de l'emprunteur à des informations dans un langage clair et compréhensible.

22. Obligations des emprunteurs.

PARTIE V

EXIGENCES EN MATIERE DE RAPPORTS POUR LES INSTITUTIONS DE MICROREDIT

23. Soumission des déclarations statutaires

24. Comptes et états financiers.

25. Nomination d'un contrôleur des comptes.

26. Déchéance de la qualité de contrôleur des comptes.

27. Pouvoirs du contrôleur des comptes

PARTIE VI

TENUE DES DOSSIERS

28. Registre des opérations

PARTIE VII

REGLEMENTATION ET SURVEILLANCE DES INSTITUTIONS DE MICROREDIT

29. Inspection et enquête par l'autorité de régulation.

30. Mesures prises par l'autorité compétente en cas de non-conformité.

31. Procédure à la fin de l'enquête.

32. Mesures prises par l'organisme de réglementation à la suite de l'enquête.

33. Tutelle et liquidation d'une institution de microcrédit.

34. Fusion ou transfert d'une institution de microcrédit

PARTIE VIII

GENERALITES

35. Registre des institutions financières de microcrédit agréées.

36. Exemptions.

37. Mesures préventives, mesures correctives et sanctions.

38. Infractions et sanctions générales.

39. Recours.

Annexe - Résultats du traitement équitable des clients

PARTIE 1 :

PRÉLIMINAIRES

1. Titre abrégé

La présente loi type est citée sous le nom de loi type sur les institutions de microcrédit, 2023.

2. Définitions

Dans la présente loi type—

Agence bancaire : il s'agit de la fourniture de services de microcrédit par le biais d'agents ou d'intermédiaires tiers par des institutions de microcrédit enregistrées.

L'expression « lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et le financement de la prolifération » a la signification définie dans la législation nationale régissant les questions de lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et le financement de la prolifération, ainsi que dans les normes du Groupe d'action financière internationale (GAFI) ;

« Auditeur » : une personne enregistrée et certifiée pour exercer la profession d'auditeur conformément à la législation nationale ;

« Bénéficiaire effectif », sous réserve de la législation nationale, la ou les personnes physiques qui détiennent ou contrôlent en dernier ressort un client et/ou la personne pour le compte de laquelle une transaction est effectuée ; cette expression englobe également les personnes qui exercent en dernier ressort un contrôle effectif sur une personne morale ou une construction juridique, et l'expression « actionnaire effectif » doit être interprétée en conséquence ;

« Conseil d'administration » : l'organe directeur d'une institution de microcrédit ;

« Emprunteur » : une personne à laquelle un microprêteur fournit un microcrédit, y compris une personne à laquelle les droits de l'emprunteur ont été transférés, que ce soit par cession, délégation ou autre ;

« Capital » signifie le capital minimum requis libéré et les réserves impartageables ;

« Comité des autorités en matière d'assurance, de valeurs mobilières et de financement non bancaire » : comité des autorités chargées de la surveillance des assurances, des valeurs mobilières et des institutions financières non bancaires dans les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe, créé en vertu du protocole sur les finances et l'investissement de la Communauté de développement de l'Afrique australe ;

« Législation nationale » désigne le droit en vigueur dans l'Etat membre concerné ;

« Service financier » : un service fourni par une institution financière et tel que prescrit par La législation nationale ;

On entend par « Responsable principal » ...

- (a) Toute personne gérant, contrôlant, formulant la politique et la stratégie, dirigeant ses affaires ou ayant l'autorité d'exercer les pouvoirs et de remplir de telles fonctions, notamment un administrateur, un fiduciaire, un actionnaire bénéficiaire ou un propriétaire bénéficiaire ;
- (b) Toute personne autre que celle visée au point (a) prenant ou participant à la prise de décisions concernant l'ensemble ou une partie substantielle de l'activité de l'institution de microfinance ou ayant la capacité d'affecter de manière significative la situation financière de l'institution de microfinance ; et
- (c) Toute personne exerçant une fonction de contrôle, notamment en matière de conformité, d'audit interne ou de gestion des risques.

« Microcrédit » : la fourniture d'un type ou d'une taille de crédit classé comme micro dans la législation nationale ;

« Microrêteur » : un fournisseur agréé de microcrédit uniquement ;

« Entreprise de microcrédit » : une entreprise qui fournit des crédits uniquement à titre principal et qui ne reçoit pas de dépôts du public ;

« Intermédiaire de microcrédit » : une personne agréée qui fournit des services ou des conseils concernant l'introduction d'une personne, ou la fourniture continue de services ou de conseils concernant l'accès aux avantages des services offerts par un microprêteur ;

« Services de microcrédit » : la fourniture de services financiers de microcrédit tels que prescrits par la législation nationale ;

La « Personne » comprend une personne physique, une personne morale, un partenariat, une association et tout autre groupe de personnes agissant de concert, qu'il soit constitué ou non en société ;

« Bureau principal » : une adresse physique désignée comme étant le principal lieu d'activité ou le siège social de l'institution de microfinance ;

« Autorité de régulation » : un organisme responsable de la régulation et de la supervision des institutions de microcrédit.

3. Application de la Loi type

Les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe sont tenus de comparer leurs lois nationales régissant la réglementation et la supervision des institutions de microcrédit afin de satisfaire aux exigences minimales énoncées dans la présente loi type.

4. Objectif de la Loi type

L'objectif de la loi type est de :

- (a) Promouvoir l'harmonisation des lois régissant les institutions de microcrédit dans les États membres de la Communauté de développement de l'Afrique australe ;
- (b) Promouvoir un marché équitable, sûr et stable pour les institutions de microcrédit ;
- (c) Prévoir l'agrément et la liquidation des institutions de microcrédit ; et
- (d) Prévoir les questions connexes, y compris les principes de protection des consommateurs, tels que prescrits dans la législation nationale.

5. Objectifs, responsabilités et pouvoirs de l'autorité de régulation

- (1) Les objectifs d'une autorité de régulation sont de promouvoir le maintien d'un marché du microcrédit équitable, sûr et stable, et de contribuer à la stabilité financière dans le secteur financier.
- (2) L'autorité de régulation est chargée des tâches suivantes :
 - (a) L'octroi de licences
 - (b) Le contrôle des pratiques du marché
 - (c) La supervision de la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération.

(3) L'autorité de régulation est habilitée à :

- (a) Émettre des règles, normes et directives par voie administrative ;
- (b) Faire appliquer les règles, normes et lignes directrices par des moyens administratifs ;
- (c) Prendre des mesures immédiates et/ou adéquates ;
- (d) Initier et proposer des modifications à la législation ;
- (e) Sous réserve de la législation nationale, réglementer et superviser la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et le financement de la prolifération ;
- (f) Exercer les autres pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la législation nationale.

PARTIE II

OCTROI DE LICENCE

6. Agrément des institutions de microcrédit

- (1) Nul ne peut exercer l'activité de microcrédit ou fournir des services de microcrédit s'il n'est pas titulaire d'une licence délivrée par l'autorité de régulation ou s'il n'est pas autorisé en vertu de la législation nationale applicable.
- (2) Conformément au paragraphe (1), une institution financière agréée peut fournir des services de microfinance si elle est autorisée à le faire en vertu de la législation nationale.

7. Pouvoirs de l'autorité de régulation à l'encontre des institutions de microcrédit non agréées

Lorsqu'une autorité de régulation a des raisons de soupçonner qu'une personne non titulaire d'une licence exerce des activités de microcrédit, l'autorité de régulation doit :

- (a) par un avis écrit, ordonner à cette personne de fournir, dans un délai indiqué dans l'avis, toute documentation ou information concernant l'entreprise ou les activités de la personne ; ou
- (b) ordonner à un inspecteur ou à un enquêteur d'examiner les activités de cette personne afin de vérifier si les soupçons sont fondés.

8. Demande d'agrément en tant qu'institution de microcrédit

- (1) La demande d'agrément pour la fourniture de services de microcrédit doit être présentée sous la forme prescrite par la législation nationale et être accompagnée, le cas échéant, des éléments suivants :

- (a) les coordonnées complètes, les qualifications et l'expérience des principaux responsables ;
 - (b) des copies certifiées des documents d'incorporation ou autres instruments constituant ou définissant l'entité ;
 - (c) le cas échéant, la preuve de la disponibilité du capital minimum requis, tel que prescrit par l'autorité de régulation ;
 - (d) la divulgation de la source des fonds à investir dans l'activité de microcrédit ;
 - (e) le cas échéant et conformément à la législation nationale, le coût du crédit applicable et les facteurs pris en compte pour déterminer le coût du crédit et les autres frais financiers applicables ;
 - (f) la preuve du paiement des frais de dossier exigibles ; et
 - (g) toute autre information pertinente demandée par l'autorité de régulation.
- (2) L'autorité de régulation examine la demande dans un délai prescrit à compter de la date de réception d'une demande complète et de tous les documents et informations à l'appui de la demande.
- (3) Lorsque l'autorité de régulation est convaincue que le demandeur satisfait aux exigences en matière d'octroi de licence, elle approuve la demande et délivre une licence au demandeur dans le format prescrit et dans le délai prescrit.
- (4) Si l'autorité de régulation n'est pas convaincue que le demandeur s'est conformé aux exigences relatives à l'octroi d'une licence, elle refuse d'accorder une licence et notifie au demandeur, dans le délai prescrit, les raisons du rejet de la demande.
- (5) Toute personne lésée par la décision de l'autorité de régulation refusant l'octroi d'une licence, pourra dans un délai prescrit faire appel de cette décision conformément au droit interne applicable.

9. Actionnariat et limites de l'actionnariat

- (1) Sous réserve de la législation nationale, une personne peut détenir jusqu'à 100 % des parts de l'institution de microcrédit.
- (2) Sous réserve des seuils qui peuvent être prescrits par l'autorité de régulation, personne ne peut transférer ou faire transférer des actions dans une institution de microfinance sans l'approbation écrite préalable de l'autorité de régulation.

- (3) Les personnes morales, les personnes physiques, les actionnaires et les actionnaires bénéficiaires ultimes doivent satisfaire aux exigences d'aptitude et de probité prévues par le droit national.

10. Conditions d'octroi de licences

- (1) La licence d'une institution de microfinance est soumise aux termes et conditions qui peuvent être prescrits par l'autorité de régulation, qui comprennent les éléments suivants :
 - (a) la spécification des services de microcrédit proposés ; et
 - (b) l'exercice de l'activité au siège de l'institution de microcrédit spécifiée dans la licence.
- (2) Lors de l'octroi de la licence, l'autorité de régulation délivre au demandeur une licence dans le format prescrit.
- (3) Une institution de microcrédit qui a l'intention de changer la catégorie de sa licence demande à l'autorité de régulation d'approuver le changement dans le délai prescrit par l'autorité de régulation, et l'autorité de régulation, dès réception de la demande, évalue et prend une décision, et la notifie à l'établissement concerné.
- (4) Lorsque l'autorité de régulation rejette une demande introduite par une institution de microcrédit en vertu du paragraphe (3), elle notifie à l'établissement de microcrédit, dans le délai prescrit, le rejet et les motifs de celui-ci.

11. Conditions d'aptitude et de compétence

- (1) Nul ne peut être agréé pour opérer en tant qu'institution de microcrédit, intermédiaire de microcrédit ou être approuvé en tant que personne clé responsable si la personne :
 - (a) est un insolvable non réhabilité ou a été placé sous administration judiciaire ;
 - (b) n'est pas une personne intègre et honnête ;
 - (c) est interdit de nomination en tant qu'administrateur d'une société en vertu des lois qui régissent les sociétés ;
 - (d) sous réserve de la législation nationale, a présidé une institution financière en faillite ou a mal géré une institution financière en faillite, localement ou ailleurs ;
 - (e) a été reconnu coupable d'un délit pour avoir agi de manière frauduleuse, malhonnête, non professionnelle ou déshonorante dans

le cadre d'une procédure pénale ou civile par une cour de justice ou un tribunal approprié, localement ou ailleurs ;

- (f) a été disqualifié ou reconnu coupable par un organisme professionnel ou une autorité réglementaire, dans la juridiction locale ou ailleurs, d'avoir agi de manière malhonnête, frauduleuse ou incompétente ;
 - (g) s'est vu refuser, suspendre ou retirer le droit d'exercer son activité par une autorité réglementaire ou un organisme professionnel pour cause d'incompétence, de mauvaise gestion, de malhonnêteté ou de négligence ; ou
 - (h) n'a pas la capacité juridique nécessaire ou a été déclarée mentalement incapable par une autorité de certification.
- (2) Toute personne autorisée qui devient inapte au sens du paragraphe (1) après la date d'octroi de la licence ou de l'agrément doit notifier son inaptitude à l'autorité de régulation dès qu'elle en a connaissance.

12. Étendue et durée de la licence

- (1) L'agrément d'une institution de microcrédit reste valable pour la période prescrite par l'autorité de régulation, à moins qu'il ne soit annulé, suspendu ou remis à l'autorité de régulation, ou qu'il n'arrive à expiration.
- (2) Sous réserve de la législation nationale, la durée de la période de renouvellement dépend des conditions prescrites dans l'agrément délivré.
- (3) La licence de microcrédit ne peut être transférée, cédée, vendue ou grevée de quelque manière que ce soit sans l'approbation préalable de l'autorité de régulation, sur la base de conditions similaires imposées à l'acheteur par l'autorité de régulation.
- (4) Les contrats conclus entre l'institution de microcrédit et le client restent exécutoires tant que la durée du contrat n'a pas expiré, et leur exécution ne dépend pas de l'expiration ou non de la licence d'exploitation.
- (5) Lorsqu'une institution de microcrédit ne renouvelle pas sa licence après son expiration, elle doit mettre en place des dispositions pour garantir que tous les clients dont le contrat n'est pas arrivé à expiration soient traités équitablement, et ces dispositions doivent être approuvées par l'autorité de régulation.

13. Suspension et annulation de la licence

- (1) L'autorité de régulation peut, par notification écrite à l'institution de microcrédit concernée, annuler ou suspendre l'agrément dans les cas suivants:
 - (a) il existe des motifs raisonnables de croire que la licence a été obtenue de manière frauduleuse ou par erreur, ou que l'institution de microcrédit a fait de fausses déclarations sur des faits essentiels ;
 - (b) l'institution de microcrédit n'a pas :
 - (i) commencé ses activités de microcrédit dans le délai fixé par l'autorité de régulation ;
 - (ii) respecté les conditions de sa licence ;
 - (iii) exercé son activité conformément au traitement équitable des consommateurs tel qu'il est décrit dans l'annexe ;
 - (c) il est dans l'intérêt public que l'agrément de l'établissement de microcrédit soit révoqué ou suspendu.
- (2) Avant de suspendre ou d'annuler l'agrément d'une institution de microcrédit, l'autorité de régulation notifie par écrit à l'établissement de microcrédit concerné son intention de suspendre ou d'annuler son agrément ainsi que les motifs de la suspension ou de l'annulation, et lui donne la possibilité de présenter ses observations dans le délai prescrit.
- (3) L'autorité de régulation peut suspendre ou annuler une licence sur demande de l'institution de microcrédit concerné de restituer sa licence, si l'autorité de régulation est convaincue que cela est dans l'intérêt de l'institution de microcrédit, de ses clients et de ses créanciers.
- (4) En cas de suspension ou d'annulation de l'agrément, l'établissement de microcrédit concerné est tenu de restituer l'agrément à l'autorité de régulation dans le délai prescrit.
- (5) La suspension d'une licence en vertu du présent article interdit à une institution de microcrédit de conclure un accord ou une transaction commerciale au titre de la licence de microcrédit, sauf pour s'acquitter de toute obligation en suspens qu'il pourrait avoir envers un client.
- (6) L'autorité de réglementation doit, dans un délai prescrit, publier un avis de suspension ou de révocation de la licence.
- (7) Toute personne lésée par la décision de l'autorité de régulation de suspendre ou de révoquer une licence peut faire appel à l'autorité compétente en vertu de la législation nationale compétente et la décision de l'autorité de régulation reste en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit annulée par ladite autorité d'appel.

- (8) L'annulation de l'agrément ne libère pas l'institution de microcrédit concernée des obligations qu'elle a contractées ou assumées pendant la période de validité de l'agrément.
- (9) Toute obligation existante qu'un client peut avoir à l'égard d'une institution de microcrédit est exécutoire, nonobstant l'annulation de l'agrément.

14. Modification d'une licence

- (1) L'autorité de régulation peut à tout moment modifier l'agrément d'une institution de microfinance ou ses conditions générales :
 - (a) pour corriger une erreur ;
 - (b) si une demande de modification est introduite par une institution de microcrédit ;
 - (c) si l'autorité de régulation considère que les modifications sont nécessaires pour refléter correctement la véritable nature des activités menées par l'institution de microfinance ; ou
 - (d) si l'autorité de régulation estime qu'il est dans l'intérêt public de procéder à ces modifications.
- (2) Avant de procéder aux modifications visées aux paragraphes (1)(a), (c) et (d), l'autorité de régulation notifie par écrit à l'institution de microcrédit concernée son intention de modifier l'agrément de l'établissement de microcrédit ainsi que les motifs de la modification proposée et lui donne la possibilité de présenter ses observations dans le délai prescrit.
- (3) Lorsque la modification de l'agrément est à l'initiative de l'établissement de microcrédit, comme indiqué au paragraphe (1)(b), l'établissement de microcrédit fournit à l'autorité de régulation les motifs de la modification proposée.

PARTIE III

GOVERNANCE ET CONDUITE DES ACTIVITES DE MICROCREDIT

15. Informations à afficher par les institutions financières de microcrédit

L'institution de microcrédit agréée affiche ou expose, dans un endroit visible, au siège social, dans toutes les autres succursales et sur toutes ses plates-formes numériques, les informations suivantes:

- (a) sa licence ;
- (b) les termes et les conditions générales ;

- (c) des détails sur les taux d'intérêt et toute autre charge financière, ainsi que sur la manière dont les coûts liés aux services de microcrédit proposés par l'institution sont déterminés.

16. Notification des changements

- (1) L'institution de microcrédit agréée doit informer par écrit l'autorité de régulation de toute modification de ses activités.
- (2) Les modifications visées au paragraphe (1) comprennent les éléments suivants :
 - (a) le nom et les coordonnées des principaux responsables ;
 - (b) l'aptitude et la probité des principaux responsables ; ou
 - (c) les intentions de changement sur :
 - (i) l'adresse physique ou virtuelle du bureau principal ou de la succursale ;
 - (ii) les termes et conditions de la licence ; et
 - (iii) toute autre notification conforme au droit national.

17. Processus de gouvernance et de gestion des risques

- (1) Nul ne peut exercer les fonctions de responsable principal sans l'approbation de sa nomination par l'Autorité de régulation.
- (2) Tout changement de responsable principal d'une institution de microcrédit doit être préalablement approuvé par l'Autorité de régulation.
- (3) L'autorité de régulation approuve ou ne s'oppose pas à la nomination d'un responsable clé d'une institution de microcrédit si elle est convaincue de ce qui suit:
 - (a) l'aptitude et la probité du titulaire ;
 - (b) la compétence de la personne ; et
 - (c) la diligence avec laquelle la personne est susceptible d'assumer ses responsabilités à l'égard de l'établissement de microcrédit.
- (4) Les principaux responsables d'une institution de microcrédit doivent être en mesure de démontrer qu'ils comprennent les performances financières de l'établissement de microcrédit, y compris les exigences en matière de rapports.
- (5) Sous réserve de la législation nationale, l'institution de microcrédit élabore un cadre pour les questions de cybersécurité et de protection des données.

18. Exigences pour les licences de microcrédit

- (1) Une licence de microcrédit doit :
 - (a) être établie par écrit, en exposant clairement toutes ses conditions matérielles ;
 - (b) permettre à l'emprunteur d'effectuer des paiements partiels de tout montant dû par lui en vertu du contrat ;
 - (c) permettre à l'emprunteur d'effectuer un remboursement total ou un règlement anticipé, sans encourir de pénalités, et que seuls des frais financiers au prorata peuvent être facturés ; et
 - (d) contenir les modalités et conditions prescrites par l'autorité de régulation.

- (2) Toute disposition d'une licence de microcrédit qui vise à permettre à l'institution de microfinance de modifier unilatéralement le taux d'intérêt payable par l'emprunteur, de modifier la période de remboursement ou toute autre obligation de l'emprunteur, est nulle.

19. Agence bancaire

- (1) Une institution de microcrédit peut, avec l'autorisation préalable d'une autorité de régulation, passer un contrat avec un agent pour la fourniture de services sans succursales au nom de l'institution.

20. Code de conduite du prêteur

- (1) Dans l'exercice de ses activités, l'institution de microcrédit est régie par les principes suivants relatifs au traitement équitable des clients, tels qu'ils sont décrits dans l'annexe à la présente loi type :
 - (a) culture du traitement équitable ;
 - (b) conception et distribution de services financiers appropriés ;
 - (c) informations claires et pertinentes ;
 - (d) Un conseil approprié ;
 - (e) les services financiers fonctionnent comme promis ou attendu et à un niveau acceptable ;
 - (f) absence d'obstacles déraisonnables après la vente ; et
 - (g) la protection de la vie privée et des données.
- (2) Les exigences d'élaboration pour chaque résultat sont celles prévues dans l'annexe.
- (3) Les institutions de microcrédit mettent en place et maintiennent un mécanisme clair de dénonciation.

PARTIE IV

DROITS ET OBLIGATIONS DE L'EMPRUN

21. Droit de l'emprunteur à une information dans un langage clair et compréhensible

- (1) Le contrat de microcrédit est rédigé en langage clair.
- (2) Un accord de prêt de microfinance est rédigé en langage clair s'il est raisonnable de conclure qu'un demandeur de prêt ou un emprunteur ordinaire appartenant à la catégorie de personnes à laquelle le document est destiné, ayant un niveau d'alphabétisation moyen et une expérience minimale en matière de crédit, pourrait comprendre le contenu, la signification et la portée du document sans effort excessif, compte tenu des éléments suivants :
 - (a) le contexte, l'exhaustivité et la cohérence du document ;
 - (b) l'organisation, la forme et le style du document ;
 - (c) le vocabulaire, l'usage et la structure des phrases du texte ; et
 - (d) l'utilisation d'illustrations, d'exemples, de titres ou d'autres aides à la lecture et à la compréhension.
- (3) L'autorité de régulation peut publier des lignes directrices ou des normes concernant les méthodes permettant d'évaluer si un document satisfait aux exigences du paragraphe (2).

22. Obligations des emprunteurs

- (1) Le demandeur de prêt ou l'emprunteur doit répondre entièrement et sincèrement à toutes les questions posées par l'institution de microfinance et l'intermédiaire financier, et doit leur fournir des informations complètes et exactes dans le cadre de la demande de prêt ou de l'évaluation du caractère abordable.
- (2) L'emprunteur doit veiller à ce que les informations relatives à sa capacité de remboursement, ses coordonnées et toutes les autres informations importantes soient mises à jour auprès de l'institution de microcrédit à tout moment pendant la durée du contrat de prêt.

PARTIE V

EXIGENCES EN MATIERE DE RAPPORTS POUR LES INSTITUTIONS DE MICROCREDIT

23. Soumission des déclarations statutaires

- (1) Les institutions de microcrédit soumettent les déclarations périodiques et autres rapports requis par l'autorité de régulation.
- (2) L'autorité de régulation prescrit des formats de rapport et leur fréquence pour une institution de microfinance , y compris pour :

- (a) les états financiers ;
- (b) les calendriers de remboursement ; et
- (c) toute autre information pertinente que l'autorité de régulation peut juger nécessaire.

24. Comptes et états financiers

- (1) Une institution de microcrédit doit :
 - (a) conserver des comptes et des registres appropriés à cet égard ; et
 - (b) à la fin de chaque exercice, préparer un état financier reflétant, conformément à des pratiques comptables saines, les opérations et la situation financière de l'institution de microfinance.
- (2) L'institution de microcrédit prépare ses états financiers conformément aux normes prescrites par les normes internationales d'information financière ou à toute autre norme internationale prescrite par le droit national, et les soumet à l'autorité de régulation dans les délais prescrits par la législation nationale.
- (3) Les états financiers préparés conformément à l'article 1) sont vérifiés par une personne dûment enregistrée en tant qu'auditeur en vertu de la législation nationale, et soumis à l'autorité de régulation avec le rapport de l'auditeur tel qu'il peut être prescrit dans la législation nationale.
- (4) L'autorité de régulation peut, dans des circonstances qu'elle précise, ordonner par écrit à une institution de microcrédit de faire contrôler ses comptes, ses registres et ses états financiers aux frais de l'institution de microcrédit et de soumettre les résultats de ce contrôle à l'autorité de régulation dans le délai indiqué dans la notification.

25. Nomination d'un auditeur

- (1) Toute institution de microcrédit soumise à l'obligation d'audit en vertu de la législation nationale désigne un auditeur chargé de l'audit de l'institution de microcrédit.
- (2) L'auditeur doit être une personne qui est:
 - (a) accréditée et certifiée en tant qu'auditeur conformément à la législation nationale ;
 - (b) sélectionnée pour être nommée par le comité du conseil d'administration de l'institution de microcrédit chargé de l'audit; et
 - (c) approuvée par l'autorité de régulation.
- (3) L'autorité compétente fixe le nombre d'années pendant lesquelles un auditeur peut exercer la fonction d'auditeur de l'institution de microfinance.
- (4) Si l'autorité de régulation refuse d'approuver la nomination d'un auditeur conformément au paragraphe (2), elle notifie par écrit sa décision et les

raisons qui la motivent à l'institution de microfinance concernée, dans le délai prévu par la législation nationale après avoir pris sa décision.

26. Exclusions de la nomination en tant qu'auditeur

- (1) Une personne ne peut être nommée auditeur d'une institution de microcrédit si elle est :
 - (a) un responsable clé de l'institution de microcrédit ou d'un organisme qui contrôle ou est contrôlée par l'institution de microcrédit ;
 - (b) un dirigeant ou un employé de l'établissement de microcrédit ou d'un associé de l'établissement de microcrédit ;
 - (c) un associé ou un employé d'une personne visée au paragraphe (a) ou (b) ;
 - (d) l'employeur d'un organisme visée au paragraphe (a)
 - (e) une personne qui, elle-même, ou son associé ou son employé, exerce régulièrement les fonctions de secrétaire ou de teneur de registres de l'institution de microcrédit ou de tout associé de l'institution de microcrédit ; ou
 - (f) toute autre circonstance où un conflit d'intérêts peut survenir.
- (2) Si la nomination d'un auditeur prend fin pour quelque raison que ce soit, y compris par démission, l'auditeur doit soumettre à l'organisme de réglementation un énoncé des raisons de la cessation d'emploi ou des motifs qu'il croit être.

27. Pouvoirs de l'auditeur

- (1) Sous réserve de la législation nationale, tout auditeur d'une institution de microcrédit doit
 - (a) avoir le droit d'accéder, à tout moment raisonnable, aux livres/documents, enregistrements, comptes, pièces justificatives et produits financiers de l'établissement de microcrédit ; et
 - (b) avoir le droit d'exiger de tout responsable ou représentant de l'établissement de microcrédit les informations et explications qu'il juge nécessaires à l'exercice de ses fonctions d'auditeur ;
- (2) L'auditeur d'une institution de microcrédit prépare un rapport contenant les informations suivantes:
 - (a) toute irrégularité ou tout acte illégal qu'il a constaté ou qu'il soupçonne de s'être produit dans le cadre des activités de l'institution de microcrédit ;
 - (b) tout acte ayant contribué à la perte de fonds ou d'actifs de l'institution de microcrédit;
 - (c) toute autre question qui, de l'avis de l'auditeur, nécessite une rectification ou une attention de la part de l'institution de microfinance ; et

- (d) toute recommandation visant à améliorer l'administration financière de son entreprise par l'institution financière.
- (3) L'auditeur doit fournir tout rapport ou information requis par l'autorité de régulation malgré les dispositions de toute loi nationale contraire ou une disposition d'un code de déontologie auquel le contrôleur est soumis.
- (4) L'auditeur d'une institution de microcrédit est tenu de communiquer à l'autorité de régulation tout élément de preuve qu'il détient concernant des irrégularités ou des actes illégaux commis par
 - (a) un administrateur de l'établissement de microcrédit ; ou
 - (b) toute personne ;
 s'il existe une possibilité raisonnable qu'ils puissent causer un préjudice aux clients ou un dommage important à la stabilité financière de l'institution de microcrédit.
- (5) Nul ne peut, sans motif valable
 - (a) refuser à un auditeur l'accès aux informations ou documents requis ; ou
 - (b) refuser de se conformer à une exigence en vertu du paragraphe (1)
 - (b).
- (6) La législation national peut prévoir d'autres pouvoirs pouvant être conférés à un auditeur.

PARTIE VI

TENUE DES DOSSIERS

28. Registre des opérations

- (1) Sous réserve de la législation nationale régissant la lutte contre le blanchiment de capitaux/le financement du terrorisme et le financement de la prolifération, toute institution de microcrédit conserve, en lieu sûr dans l'État membre, tous les documents relatifs aux opérations de l'établissement de microcrédit, tant nationales qu'internationales, qui peuvent être sous forme physique ou électronique, pendant une période d'au moins cinq ans à compter de la fin de la transaction ou de la cessation de la relation d'affaires.
- (2) Les dossiers de l'institution de microfinance conservés conformément au paragraphe (1) doivent être suffisants de manière à :
 - (a) révéler clairement et correctement l'état des affaires et la situation financière de l'institution de microcrédit ;
 - (b) expliquer les transactions en vue de permettre à l'autorité de régulation de déterminer si l'institution de microfinance a respecté les exigences prescrites ;

- (c) identifier clairement les actifs et les produits financiers détenus pour le compte des clients ; et
 - (d) reconstituer en détail toutes les transactions effectuées pour le compte des clients.
- (3) Nonobstant la généralité du paragraphe (2), les registres tenus en vertu du paragraphe (1), le cas échéant, doivent :
- (a) inclure des enregistrements complets des comptes clients et des informations sur toutes les transactions ou opérations effectuées par l'institution de microfinance au cours d'un jour ouvrable ;
 - (b) préciser, pour chaque transaction traitée par l'institution de microcrédit
 - (i) le nom et l'adresse du titulaire du compte pour lequel la transaction a été conclue ;
 - (ii) le montant emprunté ;
 - (iii) le lieu, la date et l'heure de la transaction ;
 - (iv) le nom de la personne qui a traité la transaction pour l'institution de microcrédit ;
 - (v) lorsque la transaction concerne une société partenaire, le nom de cette société.

PARTIE VI

REGLEMENTATION ET SURVEILLANCE DES ETABLISSEMENTS DE MICROCREDIT

29. Inspection et enquête par l'autorité de régulation

- (1) L'autorité de régulation doit
- (a) être chargée de contrôler et de superviser en permanence les institutions de microcrédit afin de s'assurer qu'elles se conforment à la législation nationale applicable ;
 - (b) dans le cadre de son approche de la surveillance, avoir le pouvoir de mener des inspections sur place et hors site dans les affaires d'une institution de microcrédit ;
 - (c) avoir le pouvoir de mener des enquêtes sur les affaires d'une institution de microcrédit quelconque, lorsque l'autorité de régulation estime qu'une telle enquête est nécessaire pour prévenir, enquêter ou détecter une infraction à la loi ;
 - (d) avoir le pouvoir de nommer des inspecteurs qui peuvent aider l'autorité de régulation à mener les inspections ou les enquêtes visées au paragraphe (2) et à assurer le respect de la loi.
- (2) Sous réserve de la législation nationale, l'autorité de régulation ou toute personne autorisée ou désignée par l'autorité de régulation peut à tout moment inspecter les documents, registres et comptes de l'établissement de microcrédit en tout lieu où l'établissement de microcrédit exerce ses

activités ou en tout autre lieu où les documents, registres et comptes peuvent être placés.

- (3) L'institution de microcrédit fait en sorte que ses livres et comptes soient présentés à l'inspecteur et veille à ce que ses employés fournissent les informations que l'inspecteur peut raisonnablement exiger aux fins de l'inspection ou de l'enquête.
- (4) Il est interdit d'entraver ou de gêner l'inspecteur ou l'inspection d'une institution de microcrédit ou de ses livres et comptes.
- (5) Les pouvoirs de l'inspecteur sont ceux prévus par la législation nationale.
- (6) L'autorité de régulation peut recouvrer les coûts de l'enquête auprès de l'établissement de microcrédit.

30. Mesures pouvant être prises par l'autorité de régulation en cas de non-conformité

- (1) Si l'autorité de régulation est convaincue que l'institution de microfinance a enfreint l'une des conditions de son agrément, ou tout règlement, norme ou directive émis, l'autorité de régulation peut, après avoir suivi une procédure régulière, prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :
 - (a) adresser un avertissement à l'institution de microcrédit ;
 - (b) émettre une directive écrite pour que l'institution de microcrédit prenne des mesures correctives ;
 - (c) demander à l'institution de microcrédit de suspendre ou de démettre de leurs fonctions ses principaux responsables ;
 - (d) ordonner à l'institution de microcrédit de suspendre tout ou partie de ses activités ;
 - (e) nommer un administrateur pour gérer les affaires de l'institution de microcrédit ;
 - (f) suspendre ou annuler l'agrément de l'institution de microcrédit.

31. Procédure à l'issue d'une enquête

- (1) À l'issue d'une enquête, l'inspecteur transmet son rapport à l'Autorité de régulation.
- (2) Dès réception du rapport visé au paragraphe (1), l'autorité de régulation, sous réserve des dispositions de la législation nationale et selon les modalités qu'elle aura fixées
 - (a) communique les conclusions de l'inspection à l'établissement de microcrédit ; et
 - (b) invite l'établissement de microcrédit à présenter ses observations sur le contenu du rapport.
- (3) Une institution de microcrédit à laquelle un rapport a été envoyé conformément au paragraphe (2) peut, si elle le souhaite, soumettre à

l'autorité de régulation des observations sur le contenu du rapport, dans le délai fixé par l'autorité de régulation.

32. Mesures prises par l'organisme de réglementation à la suite d'une enquête

Si, après avoir examiné le rapport d'un inspecteur qui lui a été transmis, ainsi que les observations éventuelles de l'établissement de microcrédit concerné, l'autorité de régulation est convaincue que l'établissement de microcrédit a enfreint une disposition de la loi ou une directive, une exigence ou une ordonnance, l'autorité de régulation prend, dans le délai qu'elle fixe, toute mesure visée à l'article 29.

33. Tutelle et liquidation d'une institution de microcrédit

- (1) L'autorité de régulation peut placer une institution de microcrédit sous tutelle ou ordonner la liquidation d'une institution de microcrédit dans les cas suivants :
 - (a) l'institution de microcrédit est dans une situation financière précaire ;
ou
 - (b) l'institution de microcrédit n'opère pas conformément à des pratiques et procédures administratives et comptables saines et n'adhère pas à des systèmes de contrôle interne adéquats ; ou
 - (c) l'institution de microcrédit ne satisfait pas aux exigences prévues par la législation nationale.
- (2) La législation nationale doit :
 - (a) prescrire la procédure que l'autorité de régulation doit suivre pour placer une institution de microcrédit sous tutelle, pour provoquer la liquidation d'une institution de microcrédit ou pour procéder à la liquidation volontaire d'une institution de microcrédit ;
 - (b) indiquer les effets de la mise sous tutelle d'une institution de microcrédit ;
 - (c) prescrire les obligations du curateur.
- (3) Sous réserve des dispositions d'autres lois nationales applicables, l'autorité de régulation peut avoir le droit de demander à un tribunal compétent la liquidation de l'établissement de microcrédit si l'autorité de régulation est convaincue que l'établissement de microcrédit a des problèmes de solvabilité ou d'autres problèmes qui peuvent être prescrits dans la loi nationale et qui rendent difficile pour l'établissement de microcrédit d'honorer ses engagements et de poursuivre ses activités ou pour toute autre raison qui est appropriée et dans l'intérêt du public.
- (4) Le droit interne prévoit les procédures à suivre par l'autorité de régulation avant de demander au tribunal la liquidation d'une institution de microcrédit.

[]

34. Fusion ou transfert d'une institution de microcrédit

- (1) Aucune institution de microcrédit ne peut, sans l'approbation de l'autorité de régulation
 - (a) fusionner avec une ou plusieurs autres institutions financières ; ou
 - (b) transférer tout ou partie de ses activités à une autre institution financière ;
 - (c) recevoir d'une autre institution financière le transfert de la totalité ou d'une partie de ses activités.
- (2) La procédure de demande de fusion ou de transfert à laquelle doit se conformer le demandeur est celle prescrite par la législation nationale.

PARTIE VIII

GENERALITES

35. Registre des institutions financières de microcrédit agréées

- (1) Chaque autorité de régulation doit tenir un registre dans lequel sont consignés les éléments suivants :
 - (a) le nom des institutions financières ;
 - (b) l'adresse physique du siège social de l'institution de microcrédit;
 - (c) sous réserve de la législation nationale, le nom et les coordonnées des principaux responsables ;
 - (d) les termes et conditions de la licence ; et
 - (e) toute autre information qui pourrait être requise.
- (2) Le registre est ouvert aux membres du public selon les modalités et conditions fixées par l'autorité de régulation.
- (3) Le registre peut être publié sur le site web de l'autorité de régulation et mis à la disposition du public sur demande.
- (4) Le registre doit être tenu de manière à ce que le statut de ceux qui ne sont pas autorisés à opérer soit indiqué comme fermé.

36. Exemptions

- (1) Sous réserve de la législation nationale, l'autorité de régulation peut exempter certaines institutions de microcrédit du respect de certains articles de la présente loi type, comme spécifié dans la législation nationale.

- (2) Les exemptions visées au paragraphe (1) sont accordées en fonction de la nature, de la taille et de la complexité des établissements de microcrédit.

37. Mesures préventives, correctives et sanctions

- (1) L'autorité de régulation dot :
- (a) prendre des mesures rapides et efficaces pour traiter les cas de non-conformité avec les mesures destinées à empêcher qu'une infraction à la législation ne se produise, lorsque cette non-conformité pourrait mettre en danger les assurés ou empiéter sur tout autre objectif réglementaire ;
 - (b) mettre rapidement en œuvre des mesures correctives lorsque des problèmes impliquant des établissements de microcrédit sont identifiés ;
 - (c) donner des instructions formelles aux institutions de microcrédit pour qu'elles prennent des mesures particulières ou qu'elles s'abstiennent de prendre des mesures particulières pour résoudre les problèmes identifiés ;
 - (d) imposer des restrictions aux activités commerciales d'une institution de microcrédit ;
 - (e) prendre des mesures, ou demander à d'autres de prendre des mesures, pour renforcer la situation financière d'une institution de microcrédit ;
 - (f) mettre en place des mécanismes permettant de vérifier la conformité de l'institution de microcrédit une fois que des mesures correctives ont été prises ou que des mesures correctives, des instructions ou des sanctions ont été imposées ;
 - (g) mettre en place des mécanismes permettant d'évaluer l'efficacité des mesures correctives prises ou des instructions ou sanctions imposées à l'établissement de microcrédit.
- (2) L'autorité de régulation peut remplacer ou restreindre le pouvoir des personnes suivantes comme moyen de résoudre les problèmes de gestion et de gouvernance :
- (a) les membres du conseil d'administration ;
 - (b) l'auditeur externe ;
 - (c) les principaux responsables ;
 - (d) les propriétaires importants.
- (3) L'autorité de régulation peut, dans des cas extrêmes où une institution de microcrédit ne respecte pas les exigences prudentielles ou autres, prendre les mesures suivantes :

- (a) imposer une curatelle à l'établissement de microcrédit ;
 - (b) nommer d'autres fonctionnaires ou administrateurs spécifiés pour prendre le contrôle d'une institution de microcrédit ;
 - (c) prendre d'autres dispositions au profit des clients ;
 - (d) imposer une amende ;
 - (e) suspendre la licence ;
 - (f) annuler la licence.
- (4) L'autorité de régulation a le pouvoir d'appliquer des mesures préventives et correctives et d'imposer des sanctions opportunes, nécessaires pour atteindre les objectifs de la surveillance des établissements de microcrédit et fondées sur des critères généraux clairs, objectifs, cohérents et rendus publics.
- (5) L'autorité de régulation veille à ce qu'il y ait une escalade progressive des actions ou des mesures correctives à prendre si les problèmes s'aggravent ou si une personne agréée ignore les demandes de l'autorité de régulation de prendre des mesures préventives et correctives.
- (6) L'autorité de régulation doit :
- (a) exiger de l'institution de microcrédit qu'elle prenne des mesures pour répondre aux préoccupations identifiées par l'autorité de régulation ;
 - (b) avoir le pouvoir d'exiger d'une institution de microcrédit qu'elle élabore un plan acceptable de prévention et de correction des problèmes ;
 - (c) vérifier périodiquement que l'institution de microcrédit prend des mesures et évaluer l'efficacité des mesures prises par l'institution de microcrédit.

38. Infractions et sanctions générales

- (1) L'autorité de régulation a le pouvoir d'imposer aux établissements de microcrédit et aux personnes physiques des pénalités et des sanctions proportionnées à la violation des exigences réglementaires ou à d'autres fautes.
- (2) Les sanctions et pénalités que l'autorité de régulation peut imposer à une institution de microcrédit et à des particuliers, ainsi que les circonstances dans lesquelles ces sanctions peuvent être imposées, sont clairement définies dans la législation nationale.
- (3) La législation nationale fixe les procédures à suivre par l'autorité de régulation pour imposer des sanctions et pénalités.

- (4) Les procédures visées au paragraphe (3) tiennent compte du droit de la personne présumée défaillante d'être entendue avant qu'une pénalité ou une sanction ne soit imposée à son encontre.

39. Appels

- (1) Toute personne lésée par la décision de l'autorité de régulation peut faire appel auprès de l'autorité compétente, comme le prévoit le droit national.
- (2) L'autorité de recours visée au paragraphe (1) doit être indépendante.
- (3) Les procédures qu'une personne lésée peut suivre pour introduire un recours contre les décisions d'une autorité de régulation sont celles prévues par le droit national.
- (4) Les procédures visées au paragraphe (3) doivent :
- (a) être spécifiques et équilibrées afin de préserver l'indépendance et l'efficacité du contrôle ;
 - (b) ne pas entraver indûment la capacité de l'autorité de régulation à intervenir en temps utile pour protéger les intérêts des clients ou du public.

ANNEXE (ARTICLE 20)

RESULTATS EN MATIERE DE TRAITEMENT EQUITABLE DES CLIENTS

1. Résultat 1 : Culture de traitement équitable

Cet objectif est le moteur sous-jacent de tous les autres objectifs du programme TCF (Treating Customers Fairly) et vise à garantir, entre autres, que

- (a) les institutions de microfinance doivent intégrer les principes de traitement équitable des clients dans leurs valeurs et normes d'entreprise, et les appliquer quotidiennement dans leurs opérations internes ;
- (b) la responsabilité de promouvoir une telle culture commence par le conseil d'administration et la direction générale et se termine par le personnel de rang inférieur de toutes les institutions et intermédiaires financiers ;
- (c) le conseil d'administration et la direction générale sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre d'une culture de traitement équitable des consommateurs :
 - (i) en imposant une culture fondée sur des valeurs, et
 - (ii) par une conduite quotidienne d'activités qui mettent au premier plan le traitement équitable des consommateurs ;

- (d) le personnel est qualifié et formé de manière appropriée et possède les compétences requises pour offrir un traitement équitable aux consommateurs ; et
- (e) inciter le personnel à promouvoir la culture d'entreprise sur le traitement équitable des clients dans leur travail quotidien.

2. Résultat 2 : Conception et distribution appropriées des services financiers

- (1) L'objectif de ce résultat est de s'assurer que les services financiers commercialisés et vendus sont conçus et distribués pour répondre à des besoins bien définis du groupe de consommateurs visé.
- (2) L'institution de microcrédit doit veiller à ce que la conception et la distribution des services financiers répondent aux critères suivants :
 - (d) les besoins des groupes de consommateurs identifiés en termes de coûts et d'avantages ; et
 - (e) les limites des services financiers.

3. Résultat 3 : Des informations claires et pertinentes

- (1) Ce résultat garantit que les consommateurs reçoivent des informations claires et pertinentes et qu'ils sont correctement informés de toutes les conditions relatives à un service financier avant, pendant et après la vente.
- (2) Les institutions de microcrédit doivent tenir des registres précis et consultables des informations fournies aux consommateurs sur le lieu de vente et après celui-ci, y compris les informations utilisées dans le cadre de la commercialisation et de la promotion, qui doivent être claires, appropriées et pertinentes pour le consommateur.
- (3) En vertu du présent résultat, les institutions de microcrédit doivent au moins :
 - (a) fournir des informations claires et véridiques aux consommateurs sur le lieu de vente et après celui-ci ;
 - (b) maintenir des mécanismes permettant de confirmer que les termes et conditions associés au service financier sont compris dans le marché cible ;

- (c) veiller à ce que les informations fournies dans le cadre de la promotion d'un produit soient facilement compréhensibles, en exposant clairement aux consommateurs le coût, les avantages et les limites d'un produit ou d'un service spécifique ;
 - (d) veiller à ce que les informations relatives aux produits groupés permettent aux consommateurs de comprendre les différents composants de l'offre groupée ;
 - (e) fournir aux consommateurs des informations pertinentes en permanence pour leur permettre de vérifier si le produit ou le service continue de répondre à leurs besoins et à leurs attentes ;
 - (f) tenir des registres généraux des informations fournies aux consommateurs tant que le service reste actif sur le marché ; et
 - (g) fournir une plate-forme, à tout moment, après la vente, pour le suivi des demandes de renseignements sur les services financiers vendus.
- (4) Les autres exigences que les institutions de microcrédit doivent respecter dans leur conduite lorsqu'elles fournissent des services financiers sont notamment les suivantes :
- (a) la délivrance de relevés de compte périodiques, de reçus de transactions, et si possible dans une langue locale ;
 - (b) la disposition selon laquelle tous les documents divulgués doivent être fournis sous une forme que le consommateur peut facilement consulter et conserver pour s'y référer ultérieurement ;
 - (c) qu'un avis de toute modification des énoncés des faits saillants résumant les modalités relatives à tout type de prime, de contribution, de frais, de commission, de taux d'intérêt, de frais de financement et de réclamation soit émis à l'intention du consommateur avant la date d'entrée en vigueur de l'avis ; et
 - (d) que les consommateurs reçoivent des résumés clairs et comparables des déclarations de faits essentiels et des principales conditions générales utilisées dans le secteur de la microfinance lorsqu'ils font leurs achats et au stade contractuel, dans un modèle utilisé pour la divulgation de ces principales conditions générales.

- (5) Les institutions de microcrédit doivent veiller à ce que, dans leurs communications, les principes de transparence et d'information complète soient adoptés en ce qui concerne les conditions des services financiers, de manière à ce que :
- (a) les conditions générales sont rédigées dans un langage clair, concis et simple ;
 - (b) les descriptions en langage clair, les termes juridiques, techniques ou abréviations compliqués ne doivent être utilisés qu'avec des explications appropriées, dans des phrases courtes, et les paragraphes doivent avoir des titres clairs ;
 - (c) des informations opportunes, à jour, exactes et pertinentes sont fournies au consommateur au cours de la phase précontractuelle, au moment de la conclusion d'un contrat et pendant la durée du contrat et ces informations sont cohérentes pour le même groupe cible, et comparables entre les institutions financières et les intermédiaires financiers ;
 - (d) tous les frais financiers, y compris les commissions, les frais, les pénalités et les taux d'intérêt, sont affichés dans les locaux des institutions financières, ainsi que sur leurs sites web respectifs, et se présentent sous une forme comparable à celle d'autres institutions financières du même secteur.
- (6) Les clauses et conditions non divulguées au consommateur, qui lui causent injustement un préjudice, sont nulles et inopposables au consommateur.
- (7) Les établissements de microcrédit ne peuvent exiger des consommateurs qu'ils renoncent à leurs droits au titre des principes de traitement équitable des clients comme condition à remplir avant de bénéficier d'un service financier ou pendant le cycle de vie d'un service financier.
- (8) Les institutions de microcrédit doivent accorder aux consommateurs un délai pendant lequel ils peuvent résilier un contrat, dans un secteur d'activité pertinent, et se faire rembourser les frais et avances.

- (9) Lorsqu'un contrat relatif à un service financier est dûment résilié par les deux parties, l'institution de microcrédit doit :
- (a) le cas échéant, rembourser toute somme que le consommateur a versée en vertu du contrat avant l'expiration de tout délai de préavis applicable ;
 - (b) annuler toute forme de paiement automatique et donner un avis de résiliation, si nécessaire, pour arrêter le paiement ;
 - (c) n'exiger du consommateur que le paiement d'une indemnité à l'institution financière pour les frais encourus dans le cadre du contrat en question.
- (10) L'avis du droit de résiliation du consommateur doit être communiqué au consommateur dans tous les contrats et les divulgations concernant les produits et services financiers.

4. Résultat 4 : bons conseils

- (1) L'exigence en vertu de ce résultat est que lorsque des conseils sont donnés, ils sont adaptés au consommateur et tiennent compte de sa situation.
- (2) Le cas échéant, avant de fournir des conseils, une institution de microfinance et un intermédiaire financier sont censés disposer d'informations pertinentes et suffisantes sur les besoins et la capacité financière du consommateur.
- (3) Les institutions de microcrédit doivent :
 - (a) effectuer des évaluations de la capacité financière des consommateurs afin de déterminer si ceux-ci ont la capacité d'honorer leurs obligations financières sans être confrontés à des difficultés financières excessives ; et
 - (b) offrir des conseils appropriés aux consommateurs lors de la vente d'un service financier.
- (4) Dans le cadre de ce résultat, les institutions de microcrédit doivent donc :
 - (a) veiller à ce que les conseils appropriés fournis soient fondés sur les connaissances financières du consommateur et sa capacité à honorer ses obligations financières ;
 - (b) prendre en compte des facteurs tels que la complexité du service financier ;

- (c) informer les consommateurs de toute modification importante du contrat qui pourrait avoir des conséquences financières négatives pour eux avant que ces modifications ne prennent effet ; et
- (d) veiller à ce que seul un personnel compétent fournisse des conseils appropriés aux consommateurs, soit à la demande de ces derniers, soit lorsque l'institution de microcrédit l'estime nécessaire sur la base des circonstances observées chez le consommateur.

5. Résultat 5 : les services financiers fonctionnent comme promis ou attendu et à un niveau acceptable ;

- (1) L'objectif de ce résultat est de garantir que les services financiers doivent fonctionner de la manière dont les consommateurs s'y attendent et sont amenés à s'y attendre, et que les services financiers rendus doivent être conformes à une norme acceptable.
- (2) Les institutions de microcrédit doivent veiller à ce que les attentes du consommateur concernant les avantages qu'il souhaite retirer du service financier soient conformes aux normes des services telles qu'elles sont communiquées au point de vente.
- (3) Les institutions de microcrédit doivent...
 - (a) tenir leurs promesses envers le consommateur en s'assurant qu'ils offrent des services financiers qui fonctionnent de la manière dont le consommateur a été informé ou s'y attend ; et
 - (b) fournir, le cas échéant, des conseils de prudence clairs concernant les effets négatifs possibles qui pourraient survenir après l'acquisition du service financier par le consommateur.

6. Résultat 6 : Aucun obstacle déraisonnable après la vente

- (1) Dans le cadre de ce résultat, l'objectif est de veiller à ce que les consommateurs ne soient pas confrontés à des obstacles déraisonnables après la vente qui les empêcheraient de changer d'institution de microcrédit, de présenter une réclamation ou de déposer une plainte.
- (2) Les institutions de microcrédit ne doivent pas compliquer inutilement la tâche des consommateurs qui souhaitent faire une réclamation ou déposer une plainte ; le principe de la mise en œuvre d'un mécanisme de règlement des plaintes est donc impératif.

- (3) Les établissements de microcrédit doivent prévoir un mécanisme de traitement des réclamations rapide et réactif afin de résoudre les plaintes des consommateurs ou la décision de modifier les services financiers.
- (4) Un membre désigné de la direction générale doit être responsable de la supervision du traitement des plaintes afin de garantir que les plaintes déposées par les consommateurs contre l'institution de microcrédit sont résolues de manière efficace, rapide et équitable.
- (5) Au minimum, les principes suivants sont impératifs dans le cadre de ce résultat :
 - (a) Procédure de traitement des plaintes : elle doit être établie dans le but de recevoir des plaintes sous quelque forme que ce soit, et doit être équipée et habilitée à résoudre les plaintes de manière décisive.
 - (b) Accessibilité et divulgation : toutes les procédures de traitement des plaintes doivent être conçues pour fonctionner de manière à être facilement accessibles à tous les consommateurs. Les informations expliquant comment déposer une plainte doivent être communiquées au consommateur par les institutions de microcrédit. Au minimum, ces informations doivent être affichées clairement sur le site physique ou électronique des institutions financières. Les coordonnées des personnes à contacter dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes par les institutions de microcrédit et l'autorité de régulation doivent figurer dans tous les contrats conclus avec les consommateurs et/ou dans les informations communiquées par les établissements de microcrédit.
 - (c) Réactivité : un calendrier de résolution des plaintes doit être établi pour garantir que toutes les plaintes sont traitées de manière équitable, objective et dans les délais. Les plaignants doivent recevoir des institutions de microcrédit une explication claire des plaintes rejetées et du fondement de la décision prise dès la fin de l'examen de la plainte. Les institutions de microcrédit doivent informer le consommateur de son droit de faire appel à l'autorité de régulation uniquement lorsque les mécanismes internes de traitement des plaintes des institutions financières ont été épuisés.
 - (d) Registres et rapports : les institutions de microcrédit doivent conserver les registres des plaintes des consommateurs pendant

une période prescrite par la loi, y compris la manière dont chaque plainte a été résolue. Le droit interne doit prescrire la communication périodique de données sur les plaintes des consommateurs et le suivi des processus de traitement des plaintes.

7. Résultat 7 : Confidentialité et protection des données

- (1) Dans le cadre de ce résultat, l'objectif est de garantir que les consommateurs sont informés de l'utilisation et de la divulgation des informations personnelles, de la propriété des données et du consentement à l'information.
- (2) Les institutions de microcrédit devraient être autorisées à collecter :
 - (a) les données relatives aux consommateurs dans la mesure du possible, en fonction de l'objectif de la collecte ;
 - (b) les types de données sur les consommateurs qui peuvent être collectées dans les limites légales nationales établies ; et
 - (c) le cas échéant, doit, sauf dans certaines circonstances exemptées par le droit interne, expliquer au consommateur la disposition précisant quand le consentement du consommateur est requis, et quand les données du consommateur sont partagées avec un tiers.
- (3) Les autres exigences que les institutions de microcrédit doivent expliquer aux consommateurs sont les suivantes :
 - (a) la période minimale pendant laquelle tous les dossiers des consommateurs doivent être conservés et le droit des consommateurs d'avoir facilement accès à ces dossiers à un coût raisonnable ou gratuitement pendant toute la durée du service financier offert au consommateur ;
 - (b) la préservation de la confidentialité des informations relatives aux consommateurs, en veillant à ce qu'elles ne soient pas utilisées à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été spécifiquement obtenues, comme le permet la loi, ou autrement convenu spécifiquement avec le consommateur ;
 - (c) l'impératif que la collecte, la possession, le stockage et le traitement des données du consommateur soient conformes aux politiques et procédures internes :

- (i) énonçant que les données personnelles des consommateurs sont la propriété de ces derniers ;
- (ii) une description claire des pratiques des institutions de microcrédit lors de la collecte et du traitement de données sensibles sur les consommateurs, notamment en ce qui concerne les mesures de sécurité garantissant la confidentialité des données sur les consommateurs ;
- (iii) expliquant les objectifs pour lesquels les données des consommateurs sont collectées et utilisées ; et
- (iv) le moment où un consommateur peut volontairement autoriser la divulgation à un tiers des données le concernant.